

# NYERI WATER & SANITATION COMPANY LIMITED

## MKATABA WA UTOAJI HUDUMA KWA WANANCHI

Nyeri Water and Sanitation Company (NYEWASCO) inawadhibitishia kujitolea kwake kutoa huduma bora kwa wateja wake wote kila wakati na itazidi kuimarisha viwango vya utoaji huduma katika vipengele vyote vihusianavyo na uendelezaji wa shughuli za kampuni.



Na.	HUDUMA ITOLEWAYO	MAHITAJI YA MTEJA	ADA INAYOTOZWA	MUDA
1	Kuweka maji (kwa matumizi ya nyumbani)	Nakala ya kitambulisho cha kitaifa, PIN yako na stakabadhi zozote za kudhibitisha nambari ya usajili wa shamba/ploti	5100	Masaa:24
2	Kuweka maji (kwa shughuli za kibiashara)	Nakala ya kitambulisho cha kitaifa, PIN yako na stakabadhi zozote za kudhibitisha nambari ya usajili wa shamba/ploti	Baina 5600 - 32600 kutegemea na matumizi	Masaa:24
3	Kubadilisha upangaji	Nakala ya kitambulisho cha kitaifa na PIN yako	2800	Masaa:12
4	Kuunganishwa na bomba la maji taka	Nakala ya kitambulisho cha kitaifa na PIN yako na ramani ya mradi.	5100 -7600	Siku: 3
5	Kurudisha maji baada ya kukatwa	Kulipa Ada	1000	Masaa:12
6	Kukagua mita na kulandika nambari	Kulipa Ada	500	Siku: 3
7	Utoaji habari/kujibiwa kwa maswali/kushughulikiwa kwa mawasiliano na maoni (kupata habari)	Fanya ombi au tembelea ofisi zetu. Tembelea wavuti yetu <a href="http://www.nyewasco.co.ke">www.nyewasco.co.ke</a>	Bure	Utembeapo ofisini-dakika 15 Barua pepe- siku 1 ya kufanya kazi, Ombi kupitia kwa barua pepe- siku 7 za kufanya kazi. Kutembelewa kwako- chini ya siku 15.
8	Huduma za haraka kwa wateja wanaotutembelea (Pata huduma bora)	Tembelea ofisi zetu na kutoa ombi la kupata huduma	Bure	Dakika: 30
9	Kutoa habari za wateja wanaohitaji huduma za maji na uzoaji wa maji taka.	Fanya ombi/wasilisha tatizo	Bure	Dakika: 30
10	Uwasilishaji wa matokeo ya utoaji wa zabuni	Lazima uwe umetuma ombi la kupewa zabuni	Bure	Kati ya siku 21 za kufanya kazi baada ya kuhitimisha mchakato wa utoaji wa zabuni.
11	Kusuluhisha malalamishi.	Wasilisha malalamishi moja kwa moja au kwa kupitia kwa kisanduku cha maoni, ama kwa njia ya kawaida	Free	Kati ya siku 21 za kufanya kazi baada ya kupokea malalamishi. Kesi ya rufaa kati ya siku 30.
12	Malipo kwa anayesambaza huduma au mshauri	Sambaza bidhaa/huduma/kazi. kupokea kwa stakabadhi zifaazo(Ankara ya upokeaji wa bidhaa, mkataba wa uagizaji wa bidhaa uliona saina n.k)	Bure	Kati ya siku 30 (Japokuwa katika kandarasi za kipekee)
13	Kurudishia wateja amana	Fanya ombi la kufunga akaunti	Bure	Siku 7 za kufanya kazi
14	Kuwasilisha malalamishi kuhusu kukatizwa kwa huduma maji	Wasiliana kupitia kwa ujumbe mfupi wa simu (sms)	Bure	Wakati inapotokea
15	Utafiti kuhusu kuridhika kwa wateja	Kushirikiana na watu amabo wanafanya utafiti	Bure	Siku 14

### “Kujitolea katika utoaji wa huduma bora”

Huduma yeyote ambayo haimbatani na viwango vilivyowekwa hapo juu au afisa yeyote ambaye haa fiki katika kujitolea kwa utoaji wa huduma bora, anastahili kuripotwa kwa:

- Mkurugenzi Mtentaji  
Nyeri Water & Sanitation Company  
S.L.P 1520-10100, Nyeri.  
Numbari ya dharura: 061-061 2034622/ 0714 430000 / 0734732481  
Barua Pepe: [Info@nyewasco.co.ke](mailto:Info@nyewasco.co.ke),  
Wavuti: [www.nyewasco.co.ke](http://www.nyewasco.co.ke)  
Nambari ya bure ya toll- 0800721095
- Katibu wa tume/ Mkurugenzi Mkuu  
Tume ya utawala wa haki, West End Towers, Westlands  
S.L.P 20414-00200, Nairobi Simu: +2540202270000  
Barua Pepe: [certificationpc@ombudsman.go.ke](mailto:certificationpc@ombudsman.go.ke)  
Wavuti: [www.ombudsman.go.ke](http://www.ombudsman.go.ke)